



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. María del Pilar Arguedas Oquendo

**ASESOR:**

Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2015**

---

**Dr. Ángel Salvatierra Melgar**  
**Presidente**

---

**Dr. Ricardo Guevara Fernández**  
**Secretario**

---

**Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi madre por su comprensión y apoyo incondicional en mi desarrollo profesional y a Casandra un ser de luz especial por iluminarme con sus enseñanzas de vida.

### **Agradecimiento**

A los profesores de la Universidad César Vallejo, funcionarios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, compañeros de trabajo del MIMP, amigos y familiares por compartir sus conocimientos y orientación para el desarrollo de la presente investigación

## **Declaración Jurada**

Yo María del Pilar Arguedas Oquendo, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09163600, con la tesis titulada “ Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

María del Pilar Arguedas Oquendo

DNI: 09163600

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “ Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014..”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos.

Capítulo I: Planteamiento del problema, que comprende la realidad problemática, la relación entre calidad de servicio y satisfacción, así como la formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco Referencial, en el que se expone los antecedentes de investigación, marco teórico, fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, así como la perspectiva teórica de la investigación.

Capítulo III: Hipótesis y Variables, que comprende el enunciado de las hipótesis, identificación de variables y operacionalización de las mismas.

Capítulo IV: Marco Metodológico, se presenta el tipo de estudio, la metodología utilizada, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y las consideraciones éticas.

Capítulo V: Resultados, en el que se presenta el resultado descriptivo y la contrastación de las hipótesis.

Capítulo VI: Discusión, se formula la discusión de resultados, conclusiones de la investigación, recomendaciones y referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
 <b>Introducción</b>	 xiv
 <b>I. Planteamiento del Problema</b>	 1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Formulación del Problema	3
1.3. Justificación relevancia y contribución	4
1.3.1 Justificación Teórica	4
1.3.2 Justificación social	6
1.3.3 Justificación práctica	6
1.4. Objetivos	6
1.5. Objetivo general	7
1.6. Objetivos específicos	7
 <b>II. Marco Referencial</b>	 8
2.1. Antecedentes	9
2.1.1. Antecedentes Nacionales	9
2.1.2. Antecedentes Internacionales	13
2.2. Marco Teórico	19
2.2.1. Definición de Calidad de servicio	19
2.2.2. Características de calidad	21
2.2.3. Características de servicio	23

2.2.4. Fundamentos teóricos de calidad de servicio	25
2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio	35
2.2.6. Definición de satisfacción	37
2.2.7. Relación entre satisfacción y calidad de servicio	39
2.2.8. Fundamentos teóricos de satisfacción	44
2.2.9. Dimensiones de satisfacción	50
2.3. Perspectiva Teórica	52
<b>III. Hipótesis y Variables</b>	<b>55</b>
3.1. Hipótesis	56
3.1.1 Hipótesis general	56
3.1.2. Hipótesis específicas	56
3.2. Identificación de variables	56
3.3. Definición conceptual de las variables	57
3.4 Definición operacional de las variables	57
3.5. Operacionalización de las variables	58
<b>IV. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>59</b>
4.1. Tipo de investigación	60
4.2. Diseño de Investigación	60
4.3 Población y muestra	61
4.4. Criterios de selección de la muestra	62
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.6. Validez y confiabilidad del instrumento	65
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	68
4.8. Consideraciones éticas	68
<b>V. RESULTADOS</b>	
5.1. Presentación de resultados	70
5.2. Contrastación de las hipótesis	74
<b>VI. DISCUSIÓN</b>	<b>78</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>83</b>



<b>RECOMENDACIONES</b>	84
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	85
 <b>ANEXOS</b>	 93
Anexo 1. Matriz de consistencia	94
Anexo 2. Validación de instrumentos por expertos	96
Anexo 3. Cuestionario de calidad	102
Anexo 4. Cuestionario de satisfacción	103
Anexo 5. Prueba de confiabilidad de calidad de servicio	104
Anexo 6. Prueba de confiabilidad de satisfacción	105
Anexo 7. Calidad de servicio – prueba piloto	106
Anexo 8. Satisfacción laboral – prueba piloto	107
Anexo 9. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	108

## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la calidad de servicio	58
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción	58
Tabla 3. Validez del instrumento calidad de servicio	65
Tabla 4. Validez del instrumento de satisfacción	66
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario del calidad de servicio	66
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de satisfacción	67
Tabla.7. Distribución de niveles de calidad de servicio y satisfacción	70
Tabla 8. Distribución de niveles de infraestructura y satisfacción	71
Tabla 9. Distribución de niveles de capacidad de respuesta y satisfacción	72
Tabla 10. Distribución de niveles de recursos humanos y satisfacción	73
Tabla 11. Correlación entre calidad de servicio y satisfacción	74
Tabla 12. Correlación entre infraestructura y satisfacción	75
Tabla 13. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción	76
Tabla 14. Correlación entre recurso humano y satisfacción	77

## **Lista de Figuras**

	<b>Página</b>
Figura 1. Esquema de diseño de investigación	61
Figura 2. Niveles de calidad de servicio y la satisfacción	70
Figura 3. Niveles de infraestructura y satisfacción	71
Figura 4. Niveles de capacidad de respuesta y satisfacción	72
Figura 5. Niveles de recursos humanos y satisfacción	73

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima 2014. La población es de 174 usuarios, la muestra fue probabilística de 120 usuarios, y se aplicaron encuestas para la variable Calidad de Servicio y Satisfacción.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 15 preguntas en la escala de Likert (Muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo). Los cuestionarios brindaron información acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.773, lo que representó una alta correlación entre las variables.

**Palabras Clave:** Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios

## **Abstract**

The present study was overall goal, determine the relationship between service quality and satisfaction of users of Vida Digna National Program of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, home Lima 2014, the population is 174 users, the sample was probabilistic 120, in which they have used variable: Quality of Service and User satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Quality of Service, which consisted of 15 questions on the scale of Likert scale (strongly agree = 5 points, Agree = 4 points, Ignoring = 3 points, Disagree = 2 points, Strongly disagree = 1 point) and Questionnaire on theoretical bases of satisfaction, which consisted of 15 her Answers are in Likert: Questionnaire-indices: (strongly agree = 5 points, According = 4 points, Ignoring = 3 points, 2 points = Disagree, Strongly disagree = 1 point) that provided information about the quality of service and user satisfaction through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the quality of service is significantly related to the satisfaction of users of Vida Digna, Ministry of Women and Vulnerable Populations Lima, 2014 National Program, being that the correlation coefficient of 0.773 Spearman Rho, represent a high correlation between the variables.

**Keywords:** Quality of Service and User Satisfaction

## **Introducción**

En los últimos años, el Perú ha tenido importantes transformaciones y avances en lo que se refiere a programas sociales los mismos que se han incrementado considerablemente. La problemática principal de los programas sociales se debe a que no son evaluados periódicamente por lo que no existen registros sobre el impacto que tienen en la población.

Los programas sociales se han convertido en una herramienta política y social y se caracterizan por asistir directamente a una población objetivo en situación de alta vulnerabilidad económica y social.

Muchos programas sociales son instrumentos políticos del Gobierno de turno pero son muy necesarios e importantes para la población si son manejados de manera técnica.

Los programas sociales son importantes porque mejoran las condiciones de vida de la población y porque contribuyen a asegurar el crecimiento económico futuro de un país.

La principal función del Programa Vida Digna es la de articular y complementar acciones para fortalecer los servicios que brinda coordinando para ello con instituciones benéficas, públicas y del sector privado.

Para el logro de las metas que se ha planteado el gobierno, la calidad de servicio es un requisito fundamental para el desarrollo de los programas sociales, por lo que sería importante la implementación de un sistema de control de calidad en todos los programas a fin que puedan ser evaluados periódicamente y cumplir con las metas trazadas.

En ese sentido la calidad en la prestación de los servicios de los programas sociales es sin duda una preocupación medular en la gestión pública, no solamente porque se trata de mejorar las capacidades para optimizar los servicios sino porque muchos programas son responsables de proteger la vida de las personas. El Programa Nacional Vida Digna que atiende a los adultos mayores en situación de calle debe garantizar la calidad en la prestación del servicio,

transmitiendo seguridad y trato humano a los usuarios.

Por las razones expuestas anteriormente se sustenta la importancia de realizar la presente investigación la cual permitirá que las autoridades del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables puedan tener información objetiva de la percepción que tienen los usuarios sobre el Programa Vida Digna.

La presente investigación se ocupará de analizar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa Vida Digna, el cual tiene a su cargo la protección de los adultos mayores, mayores de 60 años, que habitan permanentemente en las calles, pernoctan en lugares públicos o privados, no cuentan con vínculos familiares ni apoyo de redes sociales y no participan en programas sociales.

En este caso conocer las percepciones del usuario constituye un aporte de vital importancia para desarrollar un servicio de calidad. Para los usuarios la calidad depende principalmente de su interacción con el personal y de aspectos tales como trato amable, tiempo de espera, competencia técnica, accesibilidad en la atención, etc.

Por otra parte, cualquier tipo de servicio que priorice por encima de todo al usuario, estará cubriendo además de la capacidad técnica otros aspectos tales como el respeto, bienestar, trato digno y responsable, etc.

Por esta razón constituye una obligación para el Estado priorizar los esfuerzos para ser más competentes en la atención de la población vulnerable en situación de calle como es el caso de los adultos mayores, población de la que nos ocupamos en el presente estudio.

La calidad de servicio y satisfacción son variables que se investigan en muchos estudios sobre gestión privada y pública debido a la importancia que tienen para la sostenibilidad de un negocio o servicio.

El estudio de “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Programa Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima, 2014” tiene como hipótesis: Existe relación directa y significativa entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima, 2014, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima, 2014.

A partir de los resultados que se obtengan se podrán diseñar estrategias orientadas a mejorar el bienestar y protección del adulto mayor que socialmente se encuentra en situación de vulnerabilidad.